

Comunicazione positiva: come una parola può influire sull'esito di una vendita

INIZIO CORSO: mercoledì 5 giugno 2024

DURATA: 12 ore

ORARIO LEZIONI: dalle ore 20.00 alle ore 23.00

**SEDE: Centro Formazione Esac
Via Piazzon, 40 - Creazzo (VI)**



Panoramica corso:

Viviamo nell'era dell'iper-comunicazione, sempre connessi e al centro di mille informazioni sia online che offline, tanto che spesso non si distingue più la differenza e il confine.

Presi dalle mille attività si esce con comunicazioni create all'ultimo minuto, assicurandoci sul fatto che tanto ci conoscono e capiranno che, se troveranno un errore, sarà per una semplice svista.

Quante volte è successo a tutti noi? Questo è il nostro punto di vista, lecito ed umano, ma se cambiamo prospettiva e guardiamo con gli occhi del potenziale ospite o cliente, come vengono percepite queste situazioni? Ed ancora: quali sono gli effetti di una parola giusta/sbagliata su un possibile acquisto o visita in negozio?

Siamo così abituati alle parole da far fatica a riconoscerne il vero valore e l'effetto dirompente che possono avere sulle persone, sia in negativo, ma soprattutto in positivo. Ed è proprio sulla comunicazione positiva che si concentrerà il nostro corso. Chiarire i meccanismi di base della comunicazione e concentrarsi sulle interazioni positive in grado di costruire relazioni e scambi con i target attuali o per attirare nuova clientela. Il ritorno ad una gentilezza sincera, ormai considerata da più studi accademici e non solo, la base di buone relazioni sociali, ma anche un'indispensabile dote di leader e manager d'impresa.

Alcuni argomenti affrontati? Le principali differenze tra comunicazione online ed offline, le dinamiche di attenzioni da porre nel mondo digitale che non dimentica nulla, come evitare o agire in situazioni di potenziale conflitto, come entrare in ascolto ed empatia, le parole più giuste per i diversi target di clienti e la comunicazione visiva.

Obiettivi del corso:

Il corso fornisce nozioni e strumenti da applicare nel mondo lavorativo, ma anche personale, per migliorare la comunicazione e instaurare relazioni e scambi autentici basati sull'ascolto e sulla valorizzazione della gentilezza:

- Comunicazione positiva: metriche e dinamiche delle relazioni
- Gentilezza, ascolto, empatia: importanza di tornare alle relazioni autentiche
- Come imparare ad esprimere il dissenso
- Come creare relazioni di valore e riconoscere/gestire potenziali situazioni di conflitto

Argomenti trattati:

- Comunicazione positiva: elementi fondanti e progettazione online/offline.
- L'importanza delle parole: le parole danno forma all'idee.
- Linguaggio inclusivo: come interagire con classi di clienti/ospiti all'apparenza "difficili"
- Importanza della gentilezza ed empatia: non un vezzo, ma neuscienza
- Come esprimere il dissenso in modo costruttivo
- Esercitazioni pratiche di interazioni

Il costo del corso, del valore di € 219,60 è totalmente finanziato dagli Enti Bilaterali Settore Terziario e Settore Turismo della Provincia di Vicenza con il contributo della Camera di Commercio di Vicenza, previa verifica che l'azienda applichi integralmente i CCNL Terziario, Turismo, Pubblici Esercizi e il Contratto Integrativo provinciale del terziario e sia in regola con i versamenti contributivi da almeno 18 mesi, riferiti a lavoratori full-time o part-time di almeno 20 ore settimanali.

Al fine di garantire l'accesso ai corsi alla pluralità dei lavoratori, le aziende con un numero di dipendenti da 1 a 10 potranno beneficiare di un numero di corsi annui non superiore a 3.

L'eventuale rinuncia al corso entro 5 giorni dall'avvio o a corso iniziato **senza giustificato motivo** potrà comportare l'esclusione del partecipante da future opportunità formative finanziate dagli Enti Bilaterali Settore Terziario e Settore Turismo.

Destinatari:

Il corso si rivolge a titolari di piccole aziende, a responsabili di funzione, a dipendenti con mansioni di responsabilità, a quanti hanno contatti con il cliente interno ed esterno all'azienda.